

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. Kuncoro & Riduwan. (2014). Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Cetakan ke-6. Bandung: Alfabeta.
- Ahmed, Shamshad. (2017). Service Quality Satisfaction: A Comparative Cross-Sectional Study of Public and Privat University Librarians in Pakistan. *Libri*, 313-325.
- Akbar, M. A., & Azis, E. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan E-Payment Indomaret dan Alfamart di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 2119.
- Ali, Qaisar. (2018). *Service Quality Frim Customer Perception: Comparative Analysis Between Islamic and Conventional Bank. Journal of Marketing and Consumer Research*.
- Andika, H., & Hati, S. W. (2018). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 119-134.
- Ballou, Ronald H., (1992). *Bussiness Logistics Management, 4<sup>th</sup> ed., Prentice-Hall, Inc. New Jersey*.
- Barghouthi, E. D., & Imam, A. (2018). *Patient Satisfaction: Comparative Study Between Joint Commission International Accredited and Non-Accredited Palention Hospital. Health Science Journal*.
- Citilink. (2022, Februari Selasa). Sejarah Citilink. Retrieved from Citilink: [https://www.citilink.co.id/sejarah-citilink/?utm\\_source=Landing\\_Page&utm\\_medium=CTA&utm\\_campaign=Company\\_Profile](https://www.citilink.co.id/sejarah-citilink/?utm_source=Landing_Page&utm_medium=CTA&utm_campaign=Company_Profile)
- Databoks. (2021). Maskapai penerbangan paling tepat waktu. Retrieved from databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/03/daftar-7-maskapai-penerbangan-paling-tepat-waktu-di-indonesia-pada-2021>
- Databoks. (2022). Berapa Kapasitas Penerbangan Berbiaya Murah (LCC) di Indonesia? Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/06/21/berapa-kapasitas-penerbangan-berbiaya-murah-lcc-di-indonesia>
- Databoks. (2022). Penumpang Pesawat Domestik Naik Jadi 2,92 Juta pada Oktober 2021. Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/02/bps-penumpang->

pesawat-domestik-naik-jadi-292-juta-pada-oktober-2021

- Fajriah. (2022). Benarkah Pesawat Alat Transportasi yang Lebih Aman dari Mobil? Ini Faktanya. Retrieved from Okezone: <https://travel.okezone.com/read/2022/02/09/406/2544746/benarkah-pesawat-alat-transportasi-yang-lebih-aman-dari-mobil-ini-faktanya>
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 25. Universitas Diponegoro.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Kompas TV. (2021). Daftar Maskapai Penerbangan Paling Aman, Indonesia Sumbang Lima. Retrieved from Kompas TV: <https://www.kompas.tv/article/136822/daftar-maskapai-penerbangan-paling-aman-indonesia-sumbang-lima?page=all>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran (13 ed). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing* (17 ed). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Manajemen Pemasaran (13 ed). Erlangga.
- Larasati, M., & Irawan, H. (2021). Analisis E-Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management* , 786.
- Lion Air. (2021, Februari Selasa). Cerita Kami. Retrieved from Lion Air: <https://www.lionair.co.id/tentang-kami/cerita-kami>
- Liputan6. (2021). Sepanjang 2020, Penumpang Paling Banyak Komplain soal Lion Air ke YLKI Retrieved from Liputan6: <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4452080/sepanjang-2020-penumpang-paling-banyak-komplain-soal-lion-air-ke-ylki>
- Massa, L. E., Tumbel, A. L., & Jorie, J. R. (2022). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Wilayah Maumbi Minahasa Utara. EMBA, 49-58.
- Media Konsumen. (2022). Citilink. Retrieved from Media Konsumen: <https://mediakonsumen.com/tag/citilink>
- Mohanty , J., & Farooq, T. (2018). Comparative Study of Service Quality Performance in Saudy Hospital-The Goverment Versus The Private Healthcare System. *Journal of Applied Business and Economic*, 83-92.

- Onibala, J., Moniharapon, S., & Raintung, M. C. (2020). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Jasa Ojek Online Go-jek dan Grab-Bike (Study Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis). *EMBA*, 41-50.
- Parasuraman A, Z. V., & Berry, L. L. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 35-48.
- Ray, J. (2018). Customer Saatisfaction: A Comparative Study of Public and Private Sector Banks in Banglades. *IOSR Journal of Business and Mangement*, 15-21.
- Sichinsambwe, C., Chishimba, K., & Sikombe, S. (2017). A Comparative Study of Service Quality and Customer Satisfaction in Zambian Banks. *International Review of Management and Business Research*.
- Sihaya, Willem. 2012. *Manajemen Pengadaan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Pelajar